

CONCERTATIONS TER 2024

14 COMITES DE LIGNES

Pour améliorer la qualité de services

Compte-rendu



Comité de lignes RER Lot-et-Garonne 8 avril 2024



Bordeaux – Langon – Marmande – Agen

Vous trouverez dans ce compte-rendu **l'ensemble des propositions** déposées sur la [plateforme de concertation](#) et les réponses apportées par la Région.

Vous pouvez retrouver en ligne sur la plateforme, dans la section rediffusion, les vidéos replay avec les questions posées lors de la réunion publique du Comité de Lignes.

Questions plateforme de concertation

Confort	Réponses
<p>« Le parking de Langon, déjà : tout de suite plein, la journée commence bien.</p> <p>Les trains en retard, annulés : difficile certains matins d'arriver serein aux premiers rendez-vous de la journée</p> <p>Les trains complets. Souvent pas de place assise.</p> <p>Le soir, mettre parfois 20 minutes à sortir du parking (mais qui a conçu la circulation de ce parking ?)</p> <p>Et le dernier train à 21h30, m'empêchant de participer à des événements pro (ou perso).</p> <p>Je serais prête à payer mon abonnement plus cher si le service était vraiment fiable. Car depuis 3 ans, j'ai perdu de nombreux points de vie à cause du stress engendré sur les trajets.</p> <p>La Région et la SNCF ne sont clairement pas à la hauteur des enjeux actuels ».</p>	<p>Des études sont engagées pour l'aménagement d'un pôle d'échanges multimodal en gare de Langon. Celui-ci devrait permettre, les études et travaux prenant plusieurs années, d'améliorer la capacité de stationnement, de faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture ou encore les modalités de circulation aux abords de la gare.</p> <p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p> <ul style="list-style-type: none">- Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie.- A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité.</p> <p>Comme relevé, le dernier départ de Bordeaux sur cette ligne est proposé à 21h35, et même 21h51 du vendredi au dimanche (terminus Langon).</p> <p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon. Ces développements permettront notamment une amélioration des amplitudes, notamment le soir.</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen.</p> <p>Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p>

<p>Confort</p> <p>« Aujourd'hui nous sommes très nombreux à emprunter le train sur la ligne 44 pour aller travailler et malheureusement il n'y pas assez d'horaires de passages dans les 2 sens, ce qui rend notre trajet très inconfortable car une grande majorité des temps, nous sommes début et collés les uns aux autres et aussi penser que le samedi aussi des personnes travaillent et encore moins de trains ! si la proposition n'est pas possible dans ce cas augmentez la taille de chaque train ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon.</p> <p>L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section, en complément des circulations opérées entre Bordeaux et Agen. Le week-end, des développements de desserte sont également prévus entre Bordeaux et Langon (par exemple, en 2024 : +4 trains le samedi, +3 trains le dimanche).</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>Ces nouvelles rames permettront également des développements de desserte.</p>
<p>Confort</p> <p>« A défaut d'être assuré.e.s d'avoir une place assise à bord du train, mettre + de doubles rames en matinée entre 6h30 et 9h et + de dessertes aux horaires de pointe matin et soir. Voyager serrés comme des sardines tous les jours à ces horaires démontre qu'il y a une sous-évaluation des besoins actuellement et les usagers quotidiens comme voyageurs occasionnels d'ailleurs (touristes, correspondants TGV) en paient le prix. Les malaises se sont multipliés sur notre ligne et sauf erreur pas de défibrillateur (DAE) à bord, la sécurité des conducteurs comme usagers est mise en jeu. On est au 21e siècle mais pas d'espace à langer dans les toilettes, Bordeaux-Agen c'est environ 1h20 de trajet pour rappel ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon.</p> <p>L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section, en complément des circulations opérées entre Bordeaux et Agen.</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>Ces nouvelles rames permettront également des développements de desserte.</p> <p>Les demandes concernant l'équipement des rames, en défibrillateur et table à langer, sont remontées dans le cadre des réflexions de l'aménagement de celles-ci.</p> <p>Pour information, les gares sont équipées de défibrillateur.</p>
<p>Confort</p> <p>« Les incessants retards et pannes du train ont instauré un stress chronique parmi les usagers, menaçant notre bien-être mental. Nous espérons que la Région, qui s'engage à examiner chaque</p>	<p>Réponses</p> <p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p>

<p>proposition, prendra en compte l'impact quotidien des mois passés, influençant notre perception actuelle des services ferroviaires ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie. - A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité.</p> <p>En compensation, des modalités de remboursement ont été proposées aux abonnés annuels et mensuels.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Prenant quotidiennement le train en gare de Langon pour travailler sur la métropole depuis plusieurs années, j'ai constaté qu'il n'y avait pas d'agents de la SNCF présent dans les rames durant le trajet, mis à part le conducteur. J'ai interrogé à plusieurs reprises chefs de quai et conducteurs qui m'ont confirmé qu'il n'y avait jamais aucun agent circulant sur cet horaire. J'ai été victime d'agression avec un usager que je recroisais régulièrement dans le train. Autant dire que je ne me sentais pas en sécurité durant le voyage. J'ai aussi été témoin du malaise d'un passager. La solidarité des voyageurs a pallié au manque d'agent pour aider. Recrutez plus d'agents svp ! ».</p>	<p>La présence d'agent, en complément du conducteur, n'est pas automatisée sur les circulations périurbaines Bordeaux-Langon, au même titre que ce que l'on peut observer sur les transports urbains. Pour autant, des brigades sont mises en place et assurent le service à bord et le contrôle, ponctuellement.</p> <p>En cas d'incident, une alerte peut être émise à bord pour intervention du personnel (ou de personnel de santé et forces de l'ordre), au besoin.</p> <p>En revanche, il est prévu la présence d'agent automatiquement sur les circulations entre Bordeaux, Marmande et Agen.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Il serait préférable de mettre des trains longs le dimanche soir pour les TER en direction de Bordeaux. Les usagers sont beaucoup plus nombreux le dimanche soir sur la ligne (étudiants et actifs travaillant sur Bordeaux) ! ».</p>	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen.</p> <p>Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Les trains du vendredi sont toujours beaucoup plus fréquentés et il est souvent difficile d'y entrer par manque de place. Ajouter des wagons ne serait pas un luxe... ».</p>	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen.</p> <p>Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p>

<p>Confort</p> <p>« C'est bien beau de privilégier les "mobilités douces" mais voyager en TER avec son vélo est bien souvent un calvaire. Il est temps d'envisager une vraie solution pour le faire sereinement. (Wagon dédié ?) ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Les rames exploitées sur la ligne Bordeaux-Agen disposent de 6 emplacements dédiés aux vélos. Dans la limite de place disponible pour assurer la sécurité de l'ensemble des voyageurs, davantage de vélos peuvent cependant être accueillis.</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p>
<p>Confort</p> <p>« Les trains de la ligne Agen - Bordeaux sont souvent surchargés de passagers. Rares sont les jours où nous pouvons trouver une place assise, surtout en bout de ligne. Les suppressions de trains fréquentes amplifient ce problème car tous les voyageurs se retrouvent à devoir prendre le même train. S'il n'est pas possible d'ajouter des trains supplémentaires, mettre à disposition des trains longs serait une bonne alternative. De plus, il faudrait que le personnel insiste sur le fait que les sièges sont réservés aux passagers, et ne doivent pas servir à entasser des sacs / valises. Chaque jour des personnes payent leur billet pour rester debout pendant que des valises siègent à leur place ! ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon. L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section, en complément des circulations opérées entre Bordeaux et Agen.</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026. Ces nouvelles rames permettront également des développements de desserte.</p> <p>Des mesures sont en place pour rappeler les règles de libération des sièges en cas de forte occupation, via des affiches à bord et des annonces sonores le cas échéant. Néanmoins, comme relevé, cette pédagogie est à renforcer.</p>
<p>Confort</p> <p>« Nécessité de présence systématique d'un contrôleur à bord des TER pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une question de sécurité en cas d'incidents à bord (ex malaises voyageurs), sur le train, la ligne. Le conducteur ne peut pas le gérer. A chacun ses missions ! - informer et renseigner (ex : pour les correspondances en cas de retard) - permettre à ceux qui n'ont pas de gares avec guichets ou de distributeurs (et qui ne maîtrisent pas le numérique) de pouvoir s'acquitter d'un titre de transport. Parfois nous avons des brigades de 	<p>Réponses</p> <p>La présence d'agent, en complément du conducteur, n'est pas automatisée sur les circulations périurbaines Bordeaux-Langon, au même titre que ce que l'on peut observer sur les transports urbains. Pour autant, des brigades sont mises en place et assurent le service à bord et le contrôle, ponctuellement. En cas d'incident, une alerte peut être émise à bord pour intervention du personnel (ou de personnel de santé et forces de l'ordre), au besoin.</p>

<p>contrôle en descente de train (même si dans la période nous avons été épargnés heureusement !) Nous avons aussi besoin de conducteurs en nombre suffisant pour que le service soit assuré ! ».</p>	<p>En revanche, il est prévu la présence d'agent automatiquement sur les circulations entre Bordeaux, Marmande et Agen.</p> <p>En cas d'absence ou d'indisponibilité d'outils de distribution en gare de montée, une tolérance est acceptée auprès des usagers pour appliquer la tarification régionale à bord sans surcoût.</p> <p>La Région échange en continu avec SNCF Voyageurs pour qu'un service fiabilisé puisse être appliqué, avec notamment la problématique de disponibilité de conducteurs.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« L'affluence des TER est un réel problème qui impacte durablement le confort et le bien être des passagers du réseau ferré. Cela se remarque notamment sur la ligne 44 où les trains sont souvent saturés. Il arrivait parfois que l'application SNCF Connect prévienne que tel TER était particulièrement demandé mais ce n'était pas systématique. Il faudrait être en mesure de savoir pour chaque train quelle est son niveau de remplissage, car c'est actuellement impossible. Cela permettrait à chacune et chacun de choisir éventuellement un autre train pour éviter de voyager inconfortablement ».</p>	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>Les circulations estimées en situation de sur-occupation peuvent être identifiées sur les canaux d'information voyageurs. Des réflexions sont en cours pour améliorer les procédés.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Les trains sont surchargés car les voyageurs allant à Langon ou avant n'utilisent pas les trains dédiés aux voyageurs à destination de Langon. Du coup beaucoup de voyageurs à destination des gares après Langon se retrouvent debout voire ne peuvent tout simplement pas entrer dans le train (quasiment tous le soirs) alors que les trains à destination de Langon ne sont pas pleins. Solution 1 : Ajouter des lignes qui ne desservent plus ces gares. Solution 2: Augmenter le nombre de rames dans les trains ».</p>	<p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon.</p> <p>L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section, en complément des circulations opérées entre Bordeaux et Agen. Ces renforts de desserte permettront également de limiter l'empont des usagers de cette section sur les circulations entre Bordeaux et Agen.</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>Ces nouvelles rames permettront également des développements de desserte.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Il faudrait que les trains arrivant à Bordeaux le lundi entre 6h30 et 8h00 et ceux partant de Bordeaux entre 16h30 et 18h30 soient des trains longs pour permettre aux étudiants, internes, et autres voyageurs</p>	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont</p>

<p>avec des valises de s'installer avec tous les voyageurs du quotidien sans que l'on soit dans un bondé serré comme des sardines. Impliquant un problème de confort mais plus grave de sécurité : des malaises, pour les personnes à mobilité réduites, les jeunes enfants, les personnes avec vélo ou poussette qui ne peuvent monter. Qu'arrive-t-il en cas de freinage brutale ou d'accident ? ».</p>	<p>Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026. Proposer davantage de capacité permettra de limiter les risques de personnes debout en cas d'incident.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« La mobilité est un droit fondamental, tous les usagers qui empruntent la ligne L44 sont susceptibles d'être « empêchés », certains sont en situation de handicap avec différents types de déficiences temporaires ou durables, à mobilité réduite (femmes enceintes, personnes âgées, enfants), ou susceptibles de porter des charges conséquentes : vélos, poussettes, bagages volumineux. De nombreux usagers déplorent le manque d'accessibilité aux abords des gares, des aménagements et voies de circulation entre quais en gare : Cadaujac, Podensac, Beautiran, Cérons, Langon, La Réole... pour ne citer que les cas évidents avec passerelles à marches et sans rampe d'accès ».</p>	<p>La Région est engagée aux côtés de l'Etat et de SNCF Gares & Connexions dans le schéma directeur pour la mise en accessibilité des gares. Au vu des montants imposants de ces opérations (plusieurs millions d'euros par gare), les investissements sont phasés à partir de plusieurs priorité (fréquentation, maillage territorial, proximité d'établissements spécialisés).</p> <p>Sur l'axe Bordeaux-Agen, les gares de Bordeaux, Marmande, Tonneins, Aiguillon et Agen sont d'ores et déjà accessibles. Les études sont engagées pour la mise en accessibilité de la gare de Langon.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Il est très fréquent de constater une sur-occupation des TER Marmande - Bordeaux, notamment le dimanche soir (17h47) et le vendredi soir 16h33 (sans être exhaustif). Ces trains circulent majoritairement en unité simple, un dédoublement est nécessaire, car voyager plus de 45 minutes debout est peu agréable. A noter également le manque de places pour les bagages sur les Régio2n (problème moindre sur les Régiolis), ce qui oblige pour les bagages imposant à occuper une place assise, ce qui n'est pas acceptable. A quand un dédoublement ou une réorganisation de l'espace à bord, avec de véritables espaces à bagage ! ».</p>	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>Dans le cadre de ces commandes de rames, un travail est mené avec les constructeurs pour adapter au mieux les services à bord (dont les espaces pour les bagages), dans la contrainte de proposer un volume de places assises important afin de répondre à la croissance des flux.</p>
<p>Confort</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Bordeaux - Langon : Svp permettez-nous d'avoir des places pour accrocher nos vélos. Parfois je reste à quai de Bordeaux car le TER est bondé de monde et je ne peux rentrer avec mon vélo par manque de place et les voyageurs mettent leurs valises à la place ».</p>	<p>Concernant l'emport des vélos dans les trains, 6 emplacements vélo sont en place pour chaque rame circulant sur la ligne Bordeaux-Agen. Au vu de l'importante fréquentation observée, il n'est pas possible de garantir l'accès des vélos dans les trains au-delà de ces espaces réservés. De fait, la Région cherche à développer les possibilités de stationnement et de services vélo en gares (de montée et descente).</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité</p>

	sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.
Confort	Réponses
<p>« Dessertes minimalistes des gares de proximité, engouement pour le train pour des raisons économiques, environnementales, ... entraînent une réelle saturation des parkings des gares les mieux desservies : Langon, Cérons et Beautiran. Il est très difficile dès 8h du matin d'y trouver des places, générant un stress supplémentaire, sans parler de la possibilité de prendre des PV. Que dire de surcroît de l'état d'un des parkings de Langon avec des trous béants, et de l'aménagement de la gare avec une sortie de gare pouvant prendre plus de 15/20 min le vendredi soir.</p> <p>Il y a besoin d'agrandir/aménager les parkings existants (sans les rendre payants !) et de mieux desservir les gares de proximité ».</p>	<p>Des études sont engagées pour l'aménagement d'un pôle d'échanges multimodal en gare de Langon. Celui-ci devrait permettre, les études et travaux prenant plusieurs années, d'améliorer la capacité de stationnement, de faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture ou encore les modalités de circulation aux abords de la gare.</p> <p>La Région pousse pour que de mêmes démarches puissent être engagées sur les gares de Beautiran et Cérons connaissant de fortes saturations.</p> <p>Des travaux ont été réalisés en 2023 à proximité de la gare de Beautiran, afin notamment de proposer davantage de places de stationnement.</p>
Gares (offre de services)	Réponses
<p>« Il faudrait redonner l'accès au tunnel en gare de Marmande (à Agen, on a le choix entre le tunnel et la passerelle abritée), ce qui permettrait de ne pas se mouiller quand il pleut et de ne pas être obligé de monter les longs escaliers de la passerelle lorsque l'ascenseur tombe en panne ».</p>	<p>Dans le cadre des travaux de mise en accessibilité des quais de la gare de Marmande, achevés en 2019 et comprenant l'installation de la passerelle, SNCF Réseau a décidé de condamner l'accès au tunnel souterrain.</p> <p>La Région s'est mobilisée aux côtés des collectivités pour maintenir les deux solutions, notamment pour répondre aux flux importants en gare de Marmande. Cette mobilisation n'a pu donner de suite.</p>
Gares (offre de services)	Réponses
<p>« Je travaille à Bordeaux centre et empreinte le train au départ de Langon 5 jours / semaine.</p> <p>Dans un premier temps il faut parler place de parking et accessibilité à la gare de Langon et pas que... qui devient ingérable!</p> <p>Les voies sinon inadaptées au personne handicapée ou poussette par les escaliers.</p> <p>Nous avons chaque jours des retards, des suppressions de trains, des trains surchargés de monde.</p> <p>Notre quotidien est impacté, cela met en danger nos travaux, parfois de récupérer nos enfants le soir, cela devient insupportable.</p> <p>A contrepartie les abonnements augmentent mais surement pas la fiabilité et qualité du service. Quand allez-vous réagir ? ».</p>	<p>Des études sont engagées pour l'aménagement d'un pôle d'échanges multimodal en gare de Langon. Celui-ci devrait permettre, les études et travaux prenant plusieurs années, d'améliorer la capacité de stationnement, de faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture ou encore les modalités de circulation aux abords de la gare.</p> <p>La gare de Langon est inscrite comme prioritaire au schéma directeur pour la mise en accessibilité des gares régionales. Ainsi, des travaux de ce type sont ciblés en 2027, mutualisés avec des travaux en gare de Langon au titre du projet de RER Métropolitain, pour garantir un accès facilité pour l'ensemble des usagers.</p>

	<p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie. - A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>En compensation, des modalités de remboursement ont été proposées aux abonnés annuels et mensuels.</p> <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité.</p>
<p>Gares (offre de services)</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Possibilité d'avoir quelques trains directs entre Bordeaux et Langon, sans arrêt entre ces 2 gares ? ».</p>	<p>Afin de répondre aux flux importants en gares de Beautiran et Cérons, toutes les circulations TER sur l'axe Bordeaux-Langon-Agen desservent ces arrêts, au même titre que Langon.</p> <p>A date, il n'est pas prévu de proposer des circulations directes entre Bordeaux et Langon. Le gain de temps de parcours serait par ailleurs très limité. Cette demande reste pour autant inscrite dans le cadre de perspectives d'évolution de la desserte.</p>
<p>Gares (offre de services)</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Pourriez-vous nous indiquer officiellement quelles gares de notre ligne ne sont pas réglementaires pour accueillir des doubles rames (quais trop courts, ce qu'on entend souvent). Quelles sont celles qui bénéficieront de travaux d'aménagement/modernisation pour adapter les quais : dans le cadre du RER Métropolitain et indépendamment de cela. Est-ce que l'expérimentation "2 trains sur la même voie" 2TMV aujourd'hui pilotée par la Région Bretagne est mise à l'étude pour les trains Ter au départ de Bordeaux Gare St-Jean ? Cela permettrait départs synchrones le soir aux heures de pointe (Langon ET Agen). De manière générale a-t-on assez de rames (flotte actuelle et à venir) et assez de conducteurs ? ».</p>	<p>Les arrêts Villenave-d'Ornon, Cadaujac, Portets, Arbanats, Podensac, Barsac, Preignac, Saint-Macaire, Saint-Pierre-d'Aurillac, Caudrot, Gironde, Lamothe-Landerron, Sainte-Bazaille et Aiguillon ne disposent pas de quais suffisamment longs pour assurer la prise en charge des usagers dans des double-rames de matériel Regio2N (matériel majoritairement exploité sur la ligne Bordeaux-Agen) en parfaite sécurité.</p> <p>Des travaux de rallongement de quais sont prévus, lorsque nécessaires, sur les gares inscrites sur le projet de RER Métropolitain (entre Bordeaux et Langon).</p>
	<p>Le départ de 2 trains sur la même voie est réalisé, ponctuellement, en gare de Bordeaux-Saint-Jean. Pour autant, des travaux d'adaptation de la signalisation seraient nécessaires pour l'automatisation de ce procédé.</p>

	<p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>SNCF Voyageurs adapte ses ressources de personnel (dont conducteurs) aux évolutions de la desserte et doit être en mesure de tenir le plan de transport défini dans la convention les liant à la Région.</p>
Gares (offre de services)	Réponses
<p>« La "gare" de Saint-Macaire est très peu desservie et c'est bien dommage, car idéalement située et très pratique pour la poignée de communes avoisinantes. Seuls 5 trains assurent sa desserte par jour (1 ou 2 le matin, midi et le soir), et moins le week-end. Langon est à peine mieux, à presque 1h à pied. Les rares fois où on a pris la ligne 44, il a fallu soit courir attraper le dernier départ, soit attendre des hres le prochain, surtout si annulation (remboursement refusé !). Alors, pour qu'un plus grand nbre puisse prendre ces trains surtout pour travail, consulter etc, il faudrait une desserte dans les 2 sens au moins toutes les heures et une billetterie automatique sur quai. Merci beaucoup ».</p>	<p>La halte TER de Saint-Macaire est desservie par 8 circulations/jour de semaine, principalement proposés en heures de pointes pour permettre d'assurer les flux des usagers du quotidien.</p> <p>L'ajout d'arrêts sur à Saint-Macaire n'est pas prévu à date, au vu des difficultés d'exploitation sur cet axe ne permettant d'ajouter facilement des arrêts sur les circulations, mais aussi face à un potentiel limité identifié dans le cadre du diagnostic réalisé en 2020 par SNCF Voyageurs.</p> <p>Cette demande reste pour autant inscrite dans le cadre de perspectives d'évolution de la desserte.</p>
Gares (offre de services)	Réponses
<p>« Ça fait plus d'un an que la gare d'Agen est en travaux, le quai est bondé quand le TER arrive et la circulation est compliqué ! ».</p>	<p>SNCF Gares & Connexions a réalisé entre début-2023 et l'été 2024 des travaux de réfection de la halle au niveau des quais, pour un montant de 9 M€. Ces travaux ont contraint le cheminement sur les quais pendant la période de chantier.</p>
Gares (offre de services)	Réponses
<p>« Le parking de la gare de Cérons est surchargé. L'accès aux vélos à la gare est encore timide (box/parking vélo). Une piste cyclable sécurisée entre Cadillac et Cérons, un plus grand parking vélo, permettrait aux habitants vivant à proximité de venir plus facilement à vélo et donc alléger le parking ».</p>	<p>Comme relevé, une saturation des abords de la gare de Cérons est observée. La Région appuie l'engagement d'un projet pour développer la capacité de stationnement mais aussi faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture, dont le vélo. Un parking vélo sécurisé de 10 places a d'ores et déjà été aménagé en début d'année 2024.</p>
Horaires	Réponses
<p>« Pas assez de trains entre 6h et 10h et 16h et 19h qui vont au-delà de Langon ».</p>	<p>La ligne Bordeaux-Agen a pour objectif d'assurer une desserte à l'heure dans chaque sens, pour la section au-delà de Langon. Actuellement, des creux d'offre sont observés en heures creuses et le week-end, la priorité ayant été porté sur les heures de pointe.</p>

	<p>Ces développements de desserte nécessiteraient des ressources matérielles et financières dont ne disposent pas la Région à date. Cette demande reste pour autant inscrite dans le cadre de perspectives d'évolution de la desserte.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Ces derniers temps, notre ligne a subi de nombreux retards causés par des passages à niveaux défectueux. Ces retards sont fort dommageables notamment pour les usagers qui ont des correspondances avec d'autres lignes en gare de Bordeaux. 5 à 10 minutes de retard peuvent vite se transformer en 30 à 45 minutes de retard à l'arrivée au travail ou sur le lieu d'études. Mais souvent le retard sur le premier train avoisine déjà les 30 minutes ! Quand cela arrive plusieurs fois sur la même semaine, c'est non seulement insupportable et inacceptable mais surtout inexplicable en termes d'entretien des infrastructures... A quand de vrais moyens pour entretenir les voies et les passages à niveaux ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne Bordeaux-Agen a retrouvé son niveau habituel, après des mois de fortes difficultés liées à un mouvement social et des indisponibilités de matériel. Des difficultés restent pour autant observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour améliorer la qualité du service rendu.</p> <p>Dans le cadre des Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux (AFSB), 6 passages à niveau seront supprimés, permettant donc de réduire le risque de dysfonctionnement.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Il est fréquent sur cette ligne d'avoir les mêmes motifs de retards liés à l'infrastructure : passage à niveau et signalisation. A quand une véritable régénération de ces éléments ferroviaires qui par manque de fiabilité sont une source récurrente de retard. De plus, les Intercités sont une cause de retard sur les TER, là aussi à quand une évolution de la situation chez ce transporteur qui pénalise très souvent les TER. Enfin, un autre motif récurrent est la réutilisation commerciale des trains dans le sens Agen - Bordeaux, principalement due à un temps de retournement faible à Agen. Il faudrait lutter contre cette cause récurrente (notamment en fin d'après-midi) ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne Bordeaux-Agen a retrouvé son niveau habituel, après des mois de fortes difficultés liées à un mouvement social et des indisponibilités de matériel. Des difficultés restent pour autant observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour améliorer la qualité du service rendu.</p> <p>Dans le cadre des Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux (AFSB), 6 passages à niveau seront supprimés, permettant donc de réduire le risque de dysfonctionnement.</p> <p>Une modernisation du parc de matériel est prévue pour les circulations Intercités sur cet axe, ce qui permettra en partie de fiabiliser la desserte. Des temps de retournement courts sont proposés sur les circulations TER de cette ligne, afin d'assurer un maximum de circulations de façon optimisée. Pour autant, ils doivent être en capacité d'absorber de brefs aléas et les manœuvres à assurer en gare.</p>

<p>Horaires</p> <p>« Si tous les lycéens/étudiants sont impactés à chaque dysfonctionnement et voient leurs études mises à mal, il y a une situation particulière pour les lycéens ne bénéficiant pas du transport scolaire assuré par CAR pour se rendre dans leur lycée de secteur (Ceux habitant entre Preignac et Portets). A chaque problème sur la ligne, ce sont des retards, voire des absences, problématique à laquelle ne sont pas confrontés les lycéens qui viennent en car. Il y a une réelle inégalité territoriale d'accès. Ils doivent aussi se rendre en gare par leurs propres moyens, malgré des distances parfois longues à parcourir à pied sur des itinéraires non sécurisés, là où les autres ont des arrêts à proximité ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Tout d'abord, la ligne TER Bordeaux-Agen a connu de nombreuses difficultés d'exploitation lors de l'année scolaire 2023-2024, en lien avec un important mouvement social et des indisponibilités de matériel. Cela a pu conduire à des difficultés d'accès auprès des établissements scolaires pour les élèves, tel que vous le remontez. Pour autant, la Région et SNCF Voyageurs mènent un travail afin que les circulations utilisées par les usagers scolaires soient prioritaires.</p> <p>La performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel à compter du printemps 2024.</p> <p>La Région priorise l'emploi des lignes TER par les usagers scolaires, lorsque celui est possible entre le lieu de résidence et le lieu d'enseignement. Cela permettant de privilégier les dessertes routières sur les territoires non-desservis par le ferroviaire. La Région travaille avec les autres collectivités locales pour renforcer la qualité de l'accessibilité des gares et la sécurité des aménagements, notamment pour les accès à vélo et à pieds.</p>
<p>Horaires</p> <p>« J'essaie de prendre le train depuis Saint-Médard-d'Eyrans, et c'est difficile. En semaine, j'arrive à trouver des horaires a peu près toutes les heures mais pas au-delà de 20h. C'est vraiment juste pour en faire une alternative à la voiture. Et je ne vois pas le samedi ou dimanche, ou vu le manque d'horaires, le plus simple reste de prendre la voiture pour aller à Bordeaux et de payer le parking ! C'est dommage, a quand des trains aux 30 mn tout le temps ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon. Le développement de cette desserte est tributaire des travaux prévus jusqu'en 2032 au sud de Bordeaux, permettant notamment de créer une voie supplémentaire entre Bègles et Saint-Médard d'Eyrans (travaux AFSB).</p> <p>L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section et un élargissement des amplitudes (notamment le soir). Des améliorations sont également prévues le week-end.</p> <p>La gare de Saint-Médard d'Eyrans fait partie des gares dont les arrêts sont automatisés sur les circulations Facilit'R d'ores et déjà en place entre Bordeaux et Langon. Ainsi, jusqu'à 31 arrêts/jour sont opérés en semaine (avec un dernier départ de Bordeaux à 20h21 et même 21h51 le vendredi), 13 arrêts le samedi et 15 le dimanche.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Je prends le train à Marmande pour me rendre à Montpellier pour travailler toutes les semaines. Il manque des correspondances de TER à Agen allant en Marmande pour les derniers trains qui quittent Montpellier à 19h07.</p>	<p>Réponses</p> <p>La trame horaires est proposée en gare d'Agen de façon à ce que les circulations Intercités en provenance de Montpellier soient en correspondance (30min environ) avec les circulations TER en direction de Marmande.</p>

<p>Il n'y a pas de train TER à Agen le soir pour Marmande ce qui oblige à aller jusqu'à Bordeaux et à Bordeaux il n'y a plus de TER pour rejoindre les petites villes comme Marmande ou Bergerac... Merci de nous permettre de rejoindre Marmande pour le dernier train Intercités Marseille Bordeaux. Idem merci de faire coller les navettes de TER à Marmande avec les Intercités à Agen ou alors de multiplier les arrêts de l'Intercités Bordeaux-Marseille à Marmande. Merci ».</p>	<p>Néanmoins, comme vous le relevez, il n'est pas proposé de circulation TER au départ d'Agen vers 23h, avec des flux limités à un tel horaire. De plus d'importants travaux de nuit seront réalisés dans les prochaines années sur la ligne Bordeaux-Agen, ne permettant pas d'envisager un tel élargissement d'amplitude.</p> <p>Pour autant, la Région se mobilise auprès de l'Etat et SNCF Voyageurs pour que davantage d'arrêts puissent être marqués à Marmande sur les circulations Intercités, sans péjorer la desserte de la gare d'Agen.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Lors des impossibilités de trajets, tous les usagers, les étudiants, les travailleurs doivent pouvoir se rendre sur le lieu de travail, d'étude, de soin dans les mêmes conditions. Le sens Marmande Agen, a subi des pénuries, impactant les conditions de réussite et de chance de sélection, par les algorithmes post bac, les entreprises par l'absentéisme forcés des travailleurs, privant de ressources financières les familles dépendant du train. Le choix des horaires est discriminant pour les zones déjà fragiles. Le choix des horaires maintenues doit être égales et ce n'est pas le cas ».</p>	<p>Réponses</p> <p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie. - A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité.</p> <p>Lors de conditions de service dégradées, une priorisation des circulations TER maintenues et des cars de substitution mis en place est, autant que possible, proposée aux horaires permettant d'assurer le déplacement des usagers du quotidien.</p>
<p>Horaires</p> <p>« Nécessité de mieux desservir les gares de proximité surtout aux horaires de pointe et sur la pause médiane (pour ceux par ex en temps partiel). Outre les questions économiques, écologiques, de stationnement pour ceux qui peuvent se déplacer, un certain nombre d'habitants du territoire n'ont pas le permis ou de voiture comme les étudiants et n'ont donc pas la possibilité de se rendre dans les gares mieux desservies. Cette desserte aux heures de pointe est indispensable pour permettre notamment aux jeunes de pouvoir se rendre sur leurs lieux d'étude, mais aussi aux salarié·e·s de pouvoir se rendre sur leur lieu de travail sans avoir des amplitudes horaires de 11-12h ou 13h entre deux trains ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre de la feuille de route du RER Métropolitain, le terminus de la branche Bordeaux-Langon reste prévu à Langon, avec l'aménagement des infrastructures en conséquence. Le choix a été porté par l'ensemble des partenaires du projet autour de critères de flux, de temps de parcours et d'équidistance entre les différentes branches.</p> <p>Dans le cadre de la démarche Optim'TER, appliquée en 2022 sur la ligne Bordeaux-Agen, le choix a été fait de maintenir la desserte sur l'ensemble des arrêts entre Langon et Marmande.</p>

	<p>Les arrêts concernés (Saint-Macaire, Saint-Pierre d'Aurillac, Caudrot, Gironde, Lamothe-Landerron et Sainte-Bazeille) voient des circulations opérées pour assurer des liaisons vers Bordeaux en heures de pointes et à la mi-journée. Il n'est pas prévu, à court-terme, de révision de cette desserte, au vu du potentiel limité de ces arrêts.</p> <p>Un travail est mené avec les autres collectivités locales pour améliorer les capacités de rabattement vers les principales gares du secteur (Langon, La Réole ou encore Marmande), via des solutions alternatives à la voiture.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
<p>Horaires</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Les usagers de la ligne demandent un cadencement mieux ajusté aux contraintes du quotidien sur le tronçon Langon – Marmande. Plus de dessertes dans les gares dites intermédiaires afin de pouvoir envisager la dépose sereine des enfants-ados-jeunes dans différents lieux (crèche, périscolaire, établissements scolaires, formation ...) entre 07h et 09h - en soirée entre 16h et 19h (horaires de pointe) mais aussi à la mi-journée pour les personnes travaillant à temps partiel, les scolaires, les retours inopinés en cas d'urgence. En raison des besoins sur ces territoires et en l'absence d'autres modes de transport, il est demandé que le futur RER Métropolitain soit terminus Marmande et non Langon ».</p>	<p>Dans le cadre de la feuille de route du RER Métropolitain, le terminus de la branche Bordeaux-Langon reste prévu à Langon, avec l'aménagement des infrastructures en conséquence. Le choix a été porté par l'ensemble des partenaires du projet autour de critères de flux, de temps de parcours et d'équidistance entre les différentes branches.</p> <p>Dans le cadre de la démarche Optim'TER, appliquée en 2022 sur la ligne Bordeaux-Agen, le choix a été fait de maintenir la desserte sur l'ensemble des arrêts entre Langon et Marmande.</p> <p>Les arrêts concernés (Saint-Macaire, Saint-Pierre d'Aurillac, Caudrot, Gironde, Lamothe-Landerron et Sainte-Bazeille) voient des circulations opérées pour assurer des liaisons vers Bordeaux en heures de pointes et à la mi-journée. Il n'est pas prévu, à court-terme, de révision de cette desserte, au vu du potentiel limité de ces arrêts.</p> <p>Un travail est mené avec les autres collectivités locales pour améliorer les capacités de rabattement vers les principales gares du secteur (Langon, La Réole ou encore Marmande), via des solutions alternatives à la voiture.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
<p>Horaires</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Je me rends régulièrement à Bayonne pour le travail. Le 1er train pour Bayonne part de Bordeaux à 6h14. Or le 1er train me permettant d'arriver à Bordeaux depuis mon domicile (Langon) arrive à 6h23 à Bordeaux et je ne peux pas prendre le train pour Bayonne à 9min près...</p>	<p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années sur Bordeaux-Langon. Le développement de cette desserte est tributaire des travaux prévus jusqu'en 2032 au sud de Bordeaux, permettant</p>

<p>Le train suivant pour Bayonne me fait arriver bien trop tard pour le travail (milieu de matinée). Pourriez-vous svp prévoir un train (même un seul, peu importe s'il y a de l'attente) qui fasse arriver tôt à Bordeaux ? (5h30 par exemple). Cela permettrait de prendre aussi un des 1ers trains Bordeaux-Paris aux alentours de 5h40 (l'horaire dépend des jours) et d'arriver sur place avant 9h ».</p>	<p>notamment de créer une voie supplémentaire entre Bègles et Saint-Médard d'Eyrans (travaux AFSB). L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section et un élargissement des amplitudes, ce qui permettra de proposer davantage de correspondances.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
<p><i>Horaires</i></p> <p>« Dans un contexte climatique changeant les mobilités douces sont à encourager. Malheureusement pour les sorties culturelles à Bordeaux il n'y a pas d'alternative à l'utilisation de la voiture car le soir il n'y a pas de train pour rentrer vers La Réole après les spectacles. Le dernier train au départ de Bordeaux est bien trop tôt à 21h37 ! Des trains jusqu'à minuit seraient nécessaires ».</p>	<p><i>Réponses</i></p> <p>Comme vous le relevez, le dernier départ TER à Bordeaux en direction de La Réole est proposé à 21h33. Cela fait partie des amplitudes les plus importantes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine, bien que ne répondant pas à l'ensemble des flux.</p> <p>A date, il n'est pas prévu d'évolution de ces amplitudes face à des contraintes importantes de travaux réalisés de nuit sur la ligne Bordeaux-Agen et des coûts d'exploitation importants dans un contexte budgétaire contraint.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
<p><i>Horaires</i></p> <p>« Lorsque le dernier train de la journée est supprimé pour X raison (ou qu'on le loupe car le train précédent en correspondance est en retard), proposer une solution alternative de retour (bus). Des êtres vivants dépendent de nous et attendent notre retour à la maison. Si aucun bus n'est disponible pour être affrété, ne pas laisser les gens à la rue et leur proposer une solution d'hébergement, ou à minima, laisser la gare de Bordeaux ouverte toute la nuit avec des agents de sécurité en nombre suffisant. Bordeaux est devenue une ville trop touristique pour trouver facilement un hébergement en dernière minute en fin de soirée, et à prix abordable. On n'est jamais sûr de pouvoir rentrer chez soi ».</p>	<p><i>Réponses</i></p> <p>Comme vous le relevez, une priorité doit être portée concernant le maintien de la dernière circulation de la journée, ou sur la mise en place d'un service de substitution le cas échéant. Ceci afin de garantir un moyen de rentrer pour les usagers.</p> <p>Une orientation en ce sens est d'ores et déjà menée auprès de SNCF Voyageurs et devra être renforcée pour assurer un service fiable pour les usagers.</p>
<p><i>Horaires</i></p> <p>« Depuis la Réole, le premier train n'arrive à Bordeaux qu'à 6h43, alors que celui au départ de Langon arrive à 6h23. Ne serait-il pas possible d'avoir un train qui arrive, depuis La Réole (ou Marmande, ou Agen, selon les besoins des usagers) qui arrive à 6h23 à Bordeaux. A peine 17 minutes pour commencer une activité ou un travail à 7h est trop court. Même constat pour les horaires du soir qui ne permettent pas de sortir</p>	<p><i>Réponses</i></p> <p>Comme vous le relevez, depuis La Réole, à ce jour les amplitudes de première arrivée et dernier départ TER à Bordeaux sont entre 6h43 et 21h33. Cela fait partie des amplitudes les plus importantes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine, bien que ne répondant pas à l'ensemble des flux.</p> <p>A date, il n'est pas prévu d'évolution de ces amplitudes face à des contraintes importantes de travaux réalisés de nuit sur la ligne</p>

<p>à Bordeaux et de regagner son domicile en suivant (dernier train à 21h27 ; quel film, concert, spectacle, pièce de théâtre, ou opéra peut-on voir avec un train partant à cette heure ?). Encore une fois, la mobilité est un droit... ».</p>	<p>Bordeaux-Agen et des coûts d'exploitation importants dans un contexte budgétaire contraint.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Améliorer l'affichage et la précision d'information - raisons de retard comme "sortie tardive du dépôt" ne sont pas vraiment des explications (déjà promis par Renaud Lagrave en 2023) - annonces de retard X minutes mais le train qui part quand même plus tôt - présence de cadres/responsables/etc. sur les quais de la gare en cas de gros pbs, pas seulement un agent qui doit prendre toute la colère et incompréhension sur lui mais qui n'a aucune info ni pouvoir de décision (du coup ça revient aussi à l'amélioration de communication interne SNCF) ».</p>	<p>Réponses</p> <p>L'amélioration de l'information voyageurs en situation dégradée fait partie des objectifs de la Région et fait l'objet d'une demande auprès de SNCF Voyageurs. Des échanges sont engagés en ce sens.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Il est très fréquent d'emprunter sur cet axe (Bordeaux - Marmande) de nombreux trains sans contrôleur à bord. Phénomène en constante augmentation. Pourtant, il reste le seul agent SNCF que l'on peut être amené à croiser, ce qui peut être fort utile en cas de perturbation, informations commerciales et pour lutter contre les incivilités à bord... . Une déshumanisation continue du service public... ».</p>	<p>Réponses</p> <p>L'ensemble des circulations TER opérées entre Bordeaux et Marmande doivent être opérées avec la présence d'un contrôleur. Dans le cadre de la convention d'exploitation TER, seules les circulations entre Bordeaux et Langon peuvent être opérées sans présence automatique d'un contrôleur, via la mise en place d'agents de contrôles mobiles sur le modèle des transports urbains. Néanmoins, exceptionnellement, les circulations peuvent être opérées sans contrôleur afin d'éviter de supprimer ces circulations.</p> <p>La Région remontera cette absence observée de contrôleurs auprès de SNCF Voyageurs.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Le réseau ferré est fortement exposé aux aléas météorologiques, c'est l'argument majeur avancé fin 2023 aux médias par la région et la SNCF pour qualifier le caractère "exceptionnel" des perturbations rencontrées. Anticipation, alerte-vigilance et transports de substitution devraient être planifiés (prévisions Météo-France, outils de prévention de température du rail,..) pour mettre en place des moyens de transports de substitution opérationnels permettant aux usagers de se déplacer. Quels budgets alloués et quelles réalisations concrètes en faveur de l'entretien et la modernisation des voies existantes : newsletter tournées de maintenance pour prévention des risques, notif de plan d'action ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Comme relevé, la qualité de service de la ligne Bordeaux-Agen a été très largement dégradée en fin d'année 2023 du fait des nombreux orages ayant impacté la disponibilité des rames, à l'instar des autres lignes du réseau TER Nouvelle-Aquitaine. Un travail est mené par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs sur le service TER lors de contraintes climatiques (fortes chaleurs, givre, intempéries, ...). Ceci afin que le service puisse s'adapter au mieux aux besoins des usagers.</p> <p>La ligne ferroviaire entre Bordeaux et Agen étant inscrite au réseau structurant national, des travaux sont régulièrement réalisés et</p>

	<p>financés par SNCF Réseau, en plus de la surveillance et de l'entretien réalisés en continu.</p> <p>Ainsi, au 2nd semestre 2024 des travaux de renouvellement de voies sont réalisés entre La Réole et Lafox pour un montant de 6,6 millions d'euros.</p> <p>Sur cette ligne, les travaux d'Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux (AFSB) sont également engagés à compter de 2024. Ils consistent essentiellement à la mise en place d'une voie supplémentaire entre Bègles et Saint-Médard d'Eyrans d'ici 2032, pour un montant de 900 millions d'euros. Le détail de cette opération est disponible ici : https://transports.nouvelle-aquitaine.fr/toute-lactualite-des-transport/travaux-les-amenagements-ferroviaires-au-sud-de-bordeaux</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Pour avoir plus de statistiques plus fiables sur le nombre et le flux de passagers je propose de prendre exemple sur les "bornes" dans les trams/bus. La validation de billet/carte y est obligatoire, dans le but, entre autres, de faire les statistiques.</p> <p>Dans les TERS on pourrait ne pas rendre obligatoire ce comptage. Il faudrait seulement l'accompagner avec affichage explicatif du but d'opération. SNCF aurait le comptage plus précis (surtout les comptage des abonnés par train par heure) et les autres infos (qui prend quelle correspondance).</p> <p>Après on peut même aller plus loin comme faire des jeux (tirage au sort du numéro :-) ou affichage dynamique (nb de passagers, correspondances...) ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Afin de disposer de données de fréquentation, une extraction de la vente des billets est réalisée en continu par SNCF Voyageurs. Ces données sont soumises à des contraintes de confidentialité. De plus, des comptages sont réalisés, notamment via l'installation de cellules compteuses automatiques dans les rames.</p> <p>Dans le cadre de la mise en place d'un système de vente et de contrôle régional (en cours de définition), la question de la disponibilité de ces données fait l'objet d'un axe de réflexion.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Je suis abonné mensuel depuis plus de dix ans, je souhaite bénéficier des mesures commerciales suite aux trois derniers mois de galère que nous avons subi. Malheureusement impossible de télécharger les justificatifs nécessaires sur sncf Connect ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Face à l'importante dégradation de la qualité du service TER sur le réseau néo-aquitain de fin-2023 à début-2024, suite à un mouvement social local et à de nombreuses indisponibilités de rames, un remboursement partiel a été proposé aux abonnés annuels et mensuels, notamment sur la ligne Bordeaux-Agen. L'information concernant ces modalités de remboursement était disponible sur le site TER Nouvelle-Aquitaine (https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine).</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Suite aux retards et suppressions de trains avec préjudices engendrés, les usagers aimeraient faire valoir un droit à la « déconnexion ». La contre-intuitivité et non efficacité de l'outil appli SNCF Connect avec des notifications comprenant des informations contradictoires émises en un laps de temps très court ont engendré un</p>	<p>Réponses</p> <p>Une importante dégradation de la qualité de service a été observée sur la ligne TER Bordeaux-Agen de fin-2023 à début-2024 avec des impacts en continu sur l'état de la circulation des trains.</p>

<p>stress particulièrement mal vécu par les usagers tributaires d'un rafraichissement de page perpétuel de l'appli pour anticiper les déboires de déplacement (au réveil, au coucher). Les usagers ont dû souvent trouver leurs propres moyens d'information (groupe Facebook, ...) et de substitution, occasionnant surcoûts, usure mentale et physique voire burn-out ».</p>	<p>Cet épisode a fait l'objet de nombreuses remontées d'usagers concernant la qualité de l'information voyageurs en situation perturbée. La Région se mobilise auprès de SNCF Voyageurs afin que celle-ci puisse être améliorée et mieux adaptée aux besoins des usagers.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Sensibiliser (certains !) contrôleurs et agents sur les quais sur la communication plus positive et plus "humaine": - Améliorer la tolérance et jugement humain en cas de pbs (ex. personne âgée qui a des difficulté d'acheter billet à la borne et qui doit payer une amende, le pb technique avec la carte / billet sur téléphone) - Réponses presque méprisantes du type "SNCF ne garantit pas les horaires ni les correspondances" en cas de retard - Réponses du type "c'est votre faute, vous avez voulu la concurrence" - Réponse "c'est pas ma faute c'est la direction/Etat/Région/syndicats/SNCF réseau/horairistes/tempête/etc ».</p>	<p>Réponses</p> <p>La Région fera remonter à SNCF Voyageurs cette alerte afin que les échanges entre les contrôleurs et les usagers soient les plus efficaces pour apporter l'information attendue, tout en répondant aux conditions de voyage appliquée via la convention d'exploitation du réseau TER Nouvelle-Aquitaine.</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« Un organigramme général du fonctionnement du système du service transport public (Région Nouvelle Aquitaine, SNCF...) avec leurs représentants décisionnaires ainsi que leurs actions respectives en temps réel pourrais être visibles sur plusieurs plateformes (snfc connect, site TER...) afin d'informer les usagers sur les actions en projet, en cours, ainsi que les projets suspendus et annulés avec la transparence la plus totale ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Dans le cadre des comités de lignes, une attention est apportée pour la présentation de la répartition des fonctions entre les différents acteurs opérant sur le réseau TER Nouvelle-Aquitaine. L'ensemble de ces informations est trouvable sur la plateforme des comités de lignes : https://participez.nouvelle-aquitaine.fr/processes/TER-2024-Lot-et-Garonne</p> <p>De même, ces comités de lignes sont l'occasion de présenter l'avancement des différents projets. Vous pouvez retrouver l'ensemble des éléments partagés lors des précédentes campagnes de comités sur cette même plateforme.</p> <p>Aussi, les actualités concernant les projets ferroviaires en Nouvelle-Aquitaine sont disponibles sur le site des transports régionaux : https://transports.nouvelle-aquitaine.fr/</p>
<p>Information voyageurs</p> <p>« La ligne 44 est régulièrement perturbée par des incidents techniques, des accidents ou des grèves. En plus d'un an de fréquentation je n'ai pas connu une semaine sans problème. Si des applications existent qui permettent de vérifier les horaires des trains en partance il faudrait créer un système d'alerte notamment</p>	<p>Réponses</p> <p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p>

<p>pour les abonnés à la semaine ou au mois. Cette alerte devrait permettre d'organiser un retour même d'une petite gare entre Agen, Marmande et Bordeaux ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie. - A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation.</p> <p>Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité. Le cas échéant, un service de substitution peut être mis en place.</p> <p>Afin de disposer d'une information voyageurs en temps réel, plusieurs opérations sont disponibles. C'est notamment le cas de SNCF Connect.</p>
<p>Intermodalités</p>	<p>Réponses</p>
<p>« L'accès aux gares (particulièrement Langon) est désastreux, il y a un vrai danger quelle que soit la mobilité ».</p>	<p>Des études sont engagées pour l'aménagement d'un pôle d'échanges multimodal en gare de Langon. Celui-ci devrait permettre, les études et travaux prenant plusieurs années, d'améliorer la capacité de stationnement, de faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture ou encore les modalités de circulation aux abords de la gare.</p> <p>Des réflexions en ce sens doivent être portées sur d'autres gares rencontrant une forte saturation également, dont Beautiran et Cérons notamment.</p> <p>Des travaux, cofinancés par la Région, sont en cours ou ont récemment été achevés sur les gares de Marmande et Tonneins.</p>
<p>Intermodalités</p>	<p>Réponses</p>
<p>« La gare est un point d'intersection où usagers avec différentes mobilités se rencontrent : piétons, à vélo, en trottinette. Les parkings autos des grandes gares de "hub" (Langon, Cérons, Beautiran) pour ne citer que celles du premier tronçon de notre ligne sont sursaturées et engorgées aux heures de pointe. Revoir les zones d'approche des gares, repenser les espaces de stationnement (plus conséquents) tout en misant sur une piétonisation, des pistes cyclables "en propre". La gare de Langon, comme celle de St-Macaire jouxte la Départementale, il faudrait réfléchir à doter ces zones de réels moyens d'aménagement pour les faire passer de lieu de flux insécurisé à un lieu de vie et d'attente intermodale ».</p>	<p>Des études sont engagées pour l'aménagement d'un pôle d'échanges multimodal en gare de Langon. Celui-ci devrait permettre, les études et travaux prenant plusieurs années, d'améliorer la capacité de stationnement, de faciliter les possibilités de rabattement alternatives à la voiture ou encore les modalités de circulation aux abords de la gare.</p> <p>La Région pousse pour que de mêmes démarches puissent être engagées sur les gares de Beautiran et Cérons connaissant de fortes saturations.</p>

	Des travaux ont été réalisés en 2023 à proximité de la gare de Beautiran, afin notamment de proposer davantage de places de stationnement.
Intermodalités	Réponses
<p>« Améliorer les correspondances entre les lignes 44 et 41. Il y a pas mal de passagers qui prennent cette correspondances (emplois à Pessac Centre, Alouette ou même Cestas). Min >30 personnes concernés. Il y a 4-5 ans les correspondances ont été parfaites entre ces 2 lignes (env 10 minutes, le temps a été suffisant de passer sans courir entre les voies 8,9,14 et A,B,C,1 ou 2 avec même une marge en cas de petit retard). Depuis, chaque changement d'horaires d'hiver et d'été les décalages d'1 ou 2 minutes sont plutôt destructrices pour ces correspondances. Réponse 2023 "...travail en continu est mené pour proposer des correspondances adaptées" ne semble pas être appliquée ».</p>	<p>En 2022, d'importantes modifications horaires ont été apportés sur les TER de la façade Atlantique, suite à des adaptations demandées pour les circulations TGV. Cela a participé à l'évolution des modalités de correspondance entre les lignes Bordeaux-Langon et Libourne-Bordeaux-Arcachon.</p> <p>Du fait d'un volume de circulations importants, avec différents opérateurs, les horaires de circulation des TER sur l'étoile ferroviaire de Bordeaux sont largement contraints. Il n'est ainsi pas aisé de modifier les horaires des circulations à la marge afin d'optimiser une correspondance.</p> <p>Néanmoins, dans le cadre du projet de RER Métropolitain, la mise en place d'un cadencement à la demi-heure est notamment prévue, en semaine, sur ces deux lignes dans les années à venir. Celui-ci permettra d'assurer des correspondances à toutes heures via ces développements de desserte.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir.</p>
Intermodalités	Réponses
<p>« Un train toutes les heures de 6h à 22h pour favoriser échanges et loisirs entre la Réole et Bordeaux. Éviter ainsi de prendre sa voiture et pouvoir venir en tram ou à vélo ».</p>	<p>La mise en place d'une desserte à l'heure, tout au long de la journée, est l'objectif cible sur l'axe Bordeaux-Agen. Cette desserte est d'ores et déjà assurée en heures de pointes, mais des creux d'offre subsistent en heures creuses.</p> <p>Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir, dans un contexte de capacités budgétaires contraintes.</p>
Intermodalités	Réponses
<p>« Les locaux pour vélo perso à la gare de Bordeaux sont catastrophiques. A Bélcier, il reste des places, mais très souvent, le local ne ferme plus. Et côté gare, le local est complètement saturé, avec des vélos qui n'appartiennent pas aux usagers du train. Ou des vélos endommagés. Avec cela, c'est compliqué de voyager avec son vélo, car là aussi, il manque de place vélo à bord des TER, et il faut se porter le vélo dans les escaliers ».</p>	<p>La Région participe à développer la capacité de stationnement de vélos aux abords des gares, afin de faciliter les capacités d'accès vertueuses à celles-ci et limiter le rabattement en voiture, mais aussi pour limiter l'empot des vélos à bord des trains dans un contexte de forte augmentation de la fréquentation.</p>

	En gare de Bordeaux, des travaux ont été réalisés en 2024 afin d'améliorer notamment la capacité de la vélo-station de Belcier (+300 places).
<p>Intermodalités</p> <p>« En prévision du nombre toujours croissant d'usagers à mobilité douce (vélos, trottinettes), il faut des espaces adaptés et dédiés à bord des trains afin d'offrir une politique axée sur les transports multimodaux respectueux de l'environnement. Les parkings à vélos en gare sont nécessaires mais la majorité des usagers multimodaux utilisent leur moyen de transport non-motorisé ou électrique pour optimiser les déplacements (rdvs pros, autonomie et fiabilité des tps de trajets A/R jusqu'en gare afin d'éviter les retards-traffic imputables aux transports en commun aux heures de pointe). Les rames actuelles n'étant pas adaptées, peut-on imaginer un wagon spécifique rattaché à la rame voyageurs ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Concernant l'emport des vélos dans les trains, 6 emplacements vélo sont en place pour chaque rame circulant sur la ligne Bordeaux-Agen. Au vu de l'importante fréquentation observée, il n'est pas possible de garantir l'accès des vélos dans les trains au-delà de ces espaces réservés. De fait, la Région cherche à développer les possibilités de stationnement et de services vélo en gares (de montée et descente).</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p> <p>La mise en place de rames spécifiques pour l'emport des vélos n'est pas envisagée à ce jour. Elle impliquerait des contraintes d'exploitation trop importantes (temps de chargement et déchargement à chaque arrêt, longueur du train).</p>
<p>Intermodalités</p> <p>« Compartiment vélo souvent pleins ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Concernant l'emport des vélos dans les trains, 6 emplacements vélo sont en place pour chaque rame circulant sur la ligne Bordeaux-Agen. Au vu de l'importante fréquentation observée, il n'est pas possible de garantir l'accès des vélos dans les trains au-delà de ces espaces réservés. De fait, la Région cherche à développer les possibilités de stationnement et de services vélo en gares (de montée et descente).</p> <p>La Région a fait la commande de 18 rames qui seront livrées entre 2025 et 2026 et permettront de proposer davantage de capacité sur les lignes rencontrant une importante fréquentation, dont Bordeaux-Agen. Des études sont en cours pour la commande de rames au-delà de 2026.</p>
<p>Tarifs</p> <p>« En 2023, l'ancien Ministre des transports Clément Beaune, proposait l'idée d'un "Pass Rail" similaire à ce qui fait actuellement en Allemagne avec le "Deutschlandticket" qui permettait pour 49€ par mois de voyager en illimité par les trains, trams et bus partout en France.</p>	<p>Réponses</p> <p>La Région et SNCF Voyageurs mettent à disposition une gamme tarifaire attractive pour les usagers du réseau TER Nouvelle-Aquitaine, aussi bien pour les usagers du quotidien que les</p>

Aujourd'hui ce Pass semble être dans une voie de garage malgré l'engouement immédiat qu'il a suscité chez une grande partie de la population. Sans cette offre, le TER ne peut être une alternative viable à la voiture. Aller de Agen à Bordeaux sans abonnement en TER coûte encore plus cher qu'y aller en voiture. Une fois ce constat fait comment comptez-vous convaincre les gens de prendre le train plutôt que la voiture ».

occasionnels. Pour ces derniers notamment, la Carte+ permet une réduction du coût du billet de -50%. L'ensemble de cette gamme est disponible ici : <https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/tarifs-cartes/billets-reduction>

Le Pass Rail tout public n'a pas été mis en place par l'Etat, néanmoins une version adaptée aux -28 ans a été mise en place cet été pour un montant de 49€/mois. Les circulations du réseau TER Nouvelle-Aquitaine étaient incluses dans ce forfait.

Tarifs

« Suite aux retards et suppressions de trains avec préjudices engendrés, les usagers demandent la mise en place d'1 politique de dédommagement automatisée en temps réel (sans démarche de la part de l'usager) et sans distinction d'abonnement (annuels, mensuels, hebdo). La garantie fiabilité est réservée aux abonnés annuels et n'est pas du tout efficiente (la plupart des causes en sont exclues). Les usagers demandent aussi 1 accessibilité facilitée pour réceptionner les bulletins de retard émis sur le site internet ter.sncf.com et souhaiteraient les recevoir par défaut par mail ou via l'onglet « vos itinéraires », pour les présenter instantanément aux employeurs, chefs d'établissement... ».

Réponses

Suite à l'importante dégradation de la qualité de service entre fin-2023 et début-2024, des modalités de remboursement ont été proposées aux abonnés annuels et mensuels des lignes les plus concernées, dont la ligne Bordeaux-Agen.

Comme vous le relevez, la garantie fiabilité est proposée pour les abonnés annuels, permettant un remboursement partiel en cas de forte dégradation du service sur le parcours réalisé par l'usager. Tout comme pour l'amélioration de l'information voyageurs en situation dégradée, des réflexions sont en cours sur les modalités de remboursement des usagers en cas d'incident sur le réseau, au-delà des événements exceptionnels tels que précédemment cités. Votre réclamation participera à enrichir cette réflexion.

Tarifs

« Je suis abonné annuel depuis 2020 Bordeaux Langon. J'ai perdu 4 congés payés et 4 heures avec tous les retards que mon trajet en TER m'a fait subir. Une personne lambda acheté un billet aller-retour se fait rembourser la totalité en cas d'annulation et moi je dois comptabiliser 15 annulations qui ne sont pas de la faute de la SNCF pour recevoir 5 euros en 4 ans. Vous me parlez de fidélité ».

Réponses

De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :

- Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie.
- A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs.

Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel. Des difficultés restent plus ponctuellement observées, notamment en lien avec des dysfonctionnements de passages à niveau ou de signalisation. Un travail est mené en continu par la Région avec SNCF Réseau et SNCF Voyageurs pour réaliser autant que possible un service fiable et de qualité. En compensation, des modalités de remboursement ont été proposées aux abonnés annuels et mensuels.

	Des réflexions sont en cours concernant l'amélioration des modalités de remboursement des usagers en cas d'incidents répétés sur le réseau. Votre réclamation participera à enrichir cette réflexion.
Tarifs	Réponses
<p>« Le billet jeune Langon-Bordeaux coûte 4.50€, le billet jeune vers Bordeaux depuis les gares entre Langon et La Réole (St Macaire, St Pierre d'Aurillac, Caudrot, Gironde s/ Dropt et La Réole) coûte 7.50€ soit 3€ de plus.</p> <p>Or, un billet entre La Réole et Langon coûte au tarif Jeune 2€ (idem pour Gironde s/ Dropt, Caudrot et St Pierre d'Aurillac), au départ de St Macaire, il coûte 1.50€</p> <p>En prenant un billet « direct », nos jeunes payent 1€ à 1.50€ de plus que ce que leur coûteraient 2 billets (entre leur gare et Langon puis entre Langon et Bordeaux) !</p> <p>Où est la logique ? Où est l'équité territoriale quand nous n'avons pas d'autre solution que le train (pas de Transgironde chez nous) ».</p>	<p>La tarification appliquée sur les billets TER Nouvelle-Aquitaine (dont les Billets Jeunes) dépend d'un barème kilométrique avec des effets de seuils et d'arrondis.</p> <p>De ce fait, comme vous le relevez, le montant peut légèrement varier entre un parcours complet et un parcours séquencé.</p>
Tarifs	Réponses
<p>« La garantie fiabilité devrait permettre le choix dans l'intégralité des jours et des horaires auxquelles nous prenons le train hebdomadairement. Aujourd'hui, on ne peut avoir des horaires différents sur les cinq jours de travail, ce qui est, à mon avis, un biais pour cette modalité de dédommagement. Je vois mal comment cela pourrait être techniquement impossible ».</p>	<p>Des réflexions sont en cours concernant l'amélioration des modalités de remboursement des usagers (dont la garantie fiabilité) en cas d'incidents répétés sur le réseau.</p> <p>Votre réclamation participera à enrichir cette réflexion.</p>
Tarifs	Réponses
<p>« Un dédommagement a été mis en place pour les abonnés mensuels ou annuels mais rien pour les abonnements télétravail. Pourtant nous avons subi aussi les problèmes liés aux grèves, retards récurrents, suppression de train, problèmes aux passages à niveau. En ce moment les trains arrivent systématiquement en retard à Bordeaux et idem pour le retour à La Réole ».</p>	<p>Suite à l'importante dégradation de la qualité de service entre fin-2023 et début-2024, des modalités de remboursement ont été proposées aux abonnés annuels et mensuels des lignes les plus concernées, dont la ligne Bordeaux-Agen.</p> <p>Les abonnements 20 et 30 voyages mis en place suite à l'application du télétravail n'ont pas intégré ce dispositif. Suite à votre réclamation, lors d'une nouvelle application de ce type de mesure, l'inclusion de ces abonnements sera questionnée.</p>
Tarifs	Réponses
<p>« Ne concerne pas spécifiquement la ligne Bordeaux Agen.</p> <p>Expérience perso avec ce service qui, en théorie, permet de rembourser une partie de l'abonnement si trop de retards ou de suppressions de trains sur ses horaires favoris.</p> <p>J'ai activé la garantie en octobre 2023. C'est le seul mois où ça a fonctionné (même si, de mon point de vue, il y avait bien plus d'incidents que ce que comptabilise la SNCF). Mais depuis, le service</p>	<p>Les difficultés que vous avez rencontrées concernant le service de garantie fiabilité seront remontées auprès de SNCF Voyageurs, assurant son exécution.</p>

<p>bug constamment, je tente de réactiver : sur le moment ça semble OK mais pas de mail de confirmation. Et quand je me reconnecte quelques jours plus tard pour voir un récapitulatif des incidents, je ne suis plus inscrit. Bref, ne fonctionne pas, j'ai abandonné ».</p>	
<p>Tarifs</p> <p>« La zone Nouvelle Aquitaine comprend des nombreux espaces en situation de désert médicaux et avec peu de spécialistes ; la seule solution est de se rendre dans les métropoles régionales pour accéder à une offre de soins. Le billet ponctuel ter est très cher. Pour des soins récurrents, cela représente un budget, et lorsque cela concerne des soins ordinaires (dentiste, kiné, dermatologie, etc), il ne peut y avoir de prise en charge. Un tarif spécial santé est nécessaire, pour faciliter l'égalité de l'accès aux soins. Un billet ponctuel unique train et transport en commun de la métropole serait aussi un plus ; cela n'existe que pour les abonnés ».</p>	<p>Réponses</p> <p>De nombreuses difficultés ont été rencontrées sur la ligne Bordeaux-Agen entre novembre 2023 et mars 2024 dans la conformité de réalisation de la desserte, liées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aux conséquences des fortes tempêtes de l'automne dernier ayant immobilisées de nombreuses rames suite à des chocs d'arbre sur la voie. - A un mouvement social local au sein du personnel de SNCF Voyageurs. <p>Depuis le printemps 2024, la performance de la ligne a retrouvé son niveau habituel.</p> <p>Concernant la tarification en place, la Région et SNCF Voyageurs mettent à disposition une gamme tarifaire attractive pour les usagers du réseau TER Nouvelle-Aquitaine, notamment pour les usagers occasionnels. Pour ces derniers, la Carte+ permet par exemple une réduction du coût du billet de -50%. L'ensemble de cette gamme est disponible ici : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/tarifs-cartes/billets-reduction</p>
<p>Tarifs</p> <p>« La ligne 44 est régulièrement perturbée par des incidents, des accidents ou des grèves. J'ai dû à maintes reprises m'organiser à la dernière minute pour un hébergement de fortune, un rapatriement par cars ou quo-voiturages. Dans ce cas mes abonnement courent et ne sont jamais remboursés. Serait-il possible d'envisager des remboursements des abonnés, lors de perturbations ne permettant plus les déplacements ? ».</p>	<p>Réponses</p> <p>Les abonnés annuels peuvent disposer de la garantie fiabilité, permettant en cas de forte dégradation du service (liée à SNCF Voyageurs) de disposer d'un remboursement partiel. Vous pouvez retrouver l'ensemble des informations sur cette garantie ici : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/garantie-fiabilite</p> <p>Des réflexions sont en cours concernant l'amélioration des modalités de remboursement des usagers (dont la garantie fiabilité) en cas d'incidents répétés sur le réseau.</p>
<p>Tarifs</p> <p>« La tarification par palier kilométriques du tarif jeunes amène à des incohérences. Le Bordeaux - Marmande coûte 7,50 euros comme le Marmande - Agen avec moins de kilomètres : une incohérence. On a le sentiment d'être lésé.</p>	<p>Réponses</p> <p>La tarification appliquée sur les billets TER Nouvelle-Aquitaine (dont les Billets Jeunes) dépend d'un barème kilométrique avec des effets de seuils. De ce fait, comme vous le relevez, le montant peut être le même pour des distances légèrement différentes.</p>

<p>Enfin, pour cette catégorie pourquoi ne pas créer une tarification offensive du type région Occitanie (formule + = 0 / train à très faible prix / etc). Une tarification très incitative renforcerait le report modal ! ».</p>	<p>La Région Nouvelle-Aquitaine met en place une gamme tarifaire attractive, aussi bien pour les usagers réguliers qu'occasionnels. Pour ces derniers, cela s'illustre par le Billet Petit Prix ou encore la Carte+.</p> <p>Vous pouvez retrouver l'ensemble des informations sur cette garantie ici : https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/garantie-fiabilite</p>
<p>Tarifs</p>	<p>Réponses</p>
<p>« Il est inadmissible que le tarif guichet ne soit plus possible à bord lorsque on se présente au contrôleur dans une gare « DAB » c'est à dire sans distributeur. Il faut maintenant un titre valide avant c serait un titre validé. Ce qui implique que on pouvait acheter un titre. D'autre part il faut multiplier les arrêts dans les petites gares pour soulager les gares moyennes ».</p>	<p>La Région demande à SNCF Voyageurs d'appliquer la gamme tarifaire TER « classique » pour les usagers se présentant spontanément auprès d'un contrôleur à leur montée dans le train à un arrêt ne disposant d'un moyen d'achat de titres (guichet ou distributeur).</p> <p>Dans le cadre de la démarche Optim'TER, appliquée en 2022 sur la ligne Bordeaux-Agen, le choix a été fait de maintenir la desserte sur l'ensemble des arrêts entre Langon et Marmande.</p> <p>Les arrêts concernés (Saint-Macaire, Saint-Pierre d'Aurillac, Caudrot, Gironde, Lamothe-Landerron et Sainte-Bazaille) voient des circulations opérées pour assurer des liaisons vers Bordeaux en heures de pointes et à la mi-journée. Il n'est pas prévu, à court-terme, de révision de cette desserte, au vu du potentiel limité de ces arrêts.</p> <p>Un travail est mené avec les autres collectivités locales pour améliorer les capacités de rabattement vers les principales gares du secteur (Langon, La Réole ou encore Marmande), via des solutions alternatives à la voiture.</p>

2 : Questions usagers posées en comité de lignes

<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« Diapo/graphique sans échelle sur l'axe Y !? ».</p>	<p>Il s'agit d'une mesure statistique sur le nombre d'usagers en rapport avec la distance parcourue. Ces données sont complexes, peu lisibles et soumises à confidentialité par SNCF Voyageurs. L'objet de cette slide était de montrer l'évolution de la fréquentation année après année.</p>

<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« Combien de temps le temps de parcours sera-t-il rallongé en raison des travaux ? ».</p>	<p>Les horaires présentés sont pour le service de 2025. Les travaux sont prévus jusqu'en 2032, les impacts seront requestionnés chaque année, mais des impacts restent attendus sur l'ensemble de la période.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« On peut faire doubler des trains en utilisant les IPCS. Cependant, même sur les lignes où ils sont présents, SNCF Voyageurs les utilise très peu ».</p>	<p>La Région demande à SNCF Voyageurs d'employer l'ensemble des solutions à disposition pour mettre en place le plan de transport, en situations nominale comme dégradée.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« - quand la ligne TGV sera opérationnelle avec la libération des créneaux, peut-on envisager des trains plus directs entre Marmande et Bordeaux ? - sur la régularité, les budgets régionaux alloués à l'aménagement du Sud de la gare de Bordeaux ne vont-ils pas se faire au détriment de l'entretien du reste de la ligne (et aggraver les problèmes de régularité) ».</p>	<p>La ligne à grande vitesse entre Bordeaux et Toulouse est prévue d'ici 2032. A date, il n'est pas prévu dans ce cadre la mise en place de circulations avec un temps de parcours réduit entre Bordeaux et Marmande.</p> <p>La ligne ferroviaire entre Bordeaux et Agen étant inscrite au réseau structurant national, des travaux sont régulièrement réalisés et financés par SNCF Réseau, en plus de la surveillance et de l'entretien réalisés en continu. Le financement des Aménagements Ferroviaires au Sud de Bordeaux, intégré au financement de l'ensemble du Grand Projet Ferroviaire du Sud-Ouest (GPSO), est pris en charge par les collectivités territoriales dont la Région, l'Etat et l'Union Européenne. Les modalités de financement des deux types de travaux sont donc largement différentes et ne connaissent pas d'opposition.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« Parlons du tarif des moins de 28 ans sur la portion Langon-La Réole. Le tarif jeune Bordeaux- La Réole coûte plus cher que La Réole-Langon + Langon-Bordeaux ! Où est la logique ? ».</p>	<p>La tarification appliquée sur les billets TER Nouvelle-Aquitaine (dont les Billets Jeunes) dépend d'un barème kilométrique avec des effets de seuils et d'arrondis. De ce fait, comme vous le relevez, le montant peut légèrement varier entre un parcours complet et un parcours séquencé.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« Vision très proche banlieue bordelaise de parler de train à la demi-heure quand on a des trous de 3h dans la journée... ».</p>	<p>Dans le cadre du projet de RER Métropolitain, des développements de desserte sont prévus dans les prochaines années entre Bordeaux-Langon. L'objectif est de proposer, en semaine, un cadencement à la demi-heure tout au long de la journée sur cette section, en complément des circulations opérées entre Bordeaux et Agen.</p>

	<p>Concernant cette desserte régionale entre Bordeaux et Agen, la Région a un objectif de desserte à l'heure tout au long de la journée. Cet objectif est d'ores et déjà appliqué en heures de pointes.</p> <p>Comme vous le relevez, des creux d'offre restent néanmoins observés en heures creuses et le week-end. Votre réclamation sera prise en considération dans les études de développement de la desserte TER à venir, dans un contexte de capacités budgétaires contraintes.</p>
<p>Questions usagers comité de lignes</p>	<p>Réponses Région-SNCF</p>
<p>« Je vous invite à consulter la page train d'enfer. Les omnibus entre Bordeaux et Langon sont très utilisés. Encore ce soir à 17h40, on avait un ancien modèle TER et il était déjà très compliqué de monter dedans à Begles ».</p>	<p>Il y a eu exceptionnellement une rame BGC opérée sur cette circulation aujourd'hui, péjorant la capacité de la circulation.</p> <p>Comme vous l'indiquez, on observe en effet une croissance de la fréquentation sur les circulations Facilit'R entre Bordeaux et Langon, notamment aux heures de pointe.</p>